

STECKBRIEF ELTERNTELEFON

Zielgruppe	Eltern und alle mit der Erziehung von Kindern betraute Erwachsene, die Fragen zur Erziehung ihrer Kinder und zum Zusammenleben in der Familie haben
Kurzbeschreibung	Das niedrigschwellige Angebot bietet den Anrufenden die Möglichkeit, anonym über ihre Sorgen und Nöte im Zusammenhang mit der Erziehung und Entwicklung ihrer Kinder zu sprechen. In diesem Rahmen ist das Elterntelefon oftmals der erste mögliche Ansprechpartner für Eltern und bietet auch Informationen über weiterführende Hilfsangebote. Die ehrenamtlichen Beraterinnen und Berater sind umfangreich geschult und pflegen einen wertschätzenden, vertrauensvollen Umgang mit den Anruferinnen und Anrufern.
Erreichbarkeit	bundesweit, anonym und kostenlos über das deutsche Festnetz und Mobilfunk (mindestens) Mo – Fr: 9 bis 11 Uhr Di + Do: 17 bis 19 Uhr unter 0800 – 111 0 550
Anbieter	Nummer gegen Kummer e.V. ist ein verbandsübergreifender Dachverband für örtliche gemeinnützige Träger der Kinder- und Jugendhilfe wie Deutscher Kinderschutzbund, Diakonisches Werk, Arbeiterwohlfahrt u. a. Vereine, die einen Standort des Elterntelefons betreiben. Der Dachverband ist u. a. zuständig für die Öffentlichkeitsarbeit, Betreuung und Beratung der Standorte, Qualitätssicherung, die Schulungsinhalte und jährliche Auswertung der Anrufe, die an jedem Standort erfasst und zentral ausgewertet werden.
Bestehen	seit 2001 39 Standorte in Deutschland (Stand Dezember 2017)
Qualifizierung der Beraterinnen und Berater	Derzeit sind rund 860 Beraterinnen und Berater, die sich ehrenamtlich in ihrer Freizeit engagieren, am Elterntelefon tätig. Während ihrer Ausbildung werden die zukünftigen Beraterinnen und Berater im Rahmen von Selbsterfahrung, dem Erlernen und Üben von Gesprächsführungs- und Beratungstechniken sowie durch die Auseinandersetzung mit Themen, die für die Beratung von Eltern bedeutsam sind, auf die ehrenamtliche Beratungstätigkeit am Telefon vorbereitet.
Finanzierung	Nummer gegen Kummer e.V. erhält für das Beratungsangebot Elterntelefon eine Förderung vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und finanziert sich darüber hinaus über Spenden und öffentliche Fördergelder. Die Deutsche Telekom schaltet die bundesweit einheitliche Rufnummer frei und übernimmt alle Gesprächskosten.
Datensicherheit, Datenschutz, Datenschutzerklärung	Der Anruf ist vertraulich. NgK hat die Rufnummer des Elterntelefons auf die Liste der vertraulichen und entgeltfreien Rufnummern bei der Bundesnetzagentur aufnehmen lassen. Telefonanbieter sind verpflichtet, die dort gelisteten Telefonnummern nicht auf den Einzelnachweisen der Rechnungen aufzuführen. Die Beratenden erkennen die Rufnummer nicht und können nicht zurückrufen. Anrufer und Anruferinnen können zusätzlich die Rufnummernunterdrückung an ihren Telefonen aktivieren.
Wichtige Infos/ Nutzungsbedingungen	Ein Anruf aus dem Festnetz führt zum nächstgelegenen Standort des Elterntelefons. Anrufe aus dem Mobilfunk werden bundesweit an den nächsten freien Standort geleitet.
Selbstverständnis als Zugang zu den Angeboten Frühe Hilfen	Das Elterntelefon als ein bundesweites, präventives Angebot berät zu Themen der Frühen Hilfen. Es ist ein gut erreichbarer, attraktiver und niedrigschwelliger Zugang zu den Frühen Hilfen. Die Beratung von Eltern in belasteten Lebenslagen bietet Entlastung, Verständnis, Orientierung und die Vermittlung weiterführender Hilfen an.

STECKBRIEF ELTERNTELEFON

Zahlen und Fakten

In 2017 wurden insgesamt 7323 Beratungsgespräche am Elterntelefon geführt. Zwei Drittel aller Gespräche haben eine Beratungsdauer von über 15 bis 35 Minuten. Ein durchschnittliches Beratungsgespräch dauert rund 25 Minuten. Es gibt 9 verschiedene Themenbereiche, die anonym erfasst werden. Die ersten 4 Themenbereiche („eigene Probleme“, „Probleme mit Personen/ Behörden“, „Erziehung/Familie“ und „Informationen/Auskunft über“) beziehen sich stärker auf die Anrufenden selbst. Die restlichen Themenbereiche sind eher „in Sorge um ein Kind“, d.h. dass Themen und Probleme von Kindern der Gesprächsanlass waren. Anrufende mit jüngeren Kindern haben deutlich häufiger ein Thema mit sich selbst und ihrer eigenen Erziehungssituation und einen stärkeren Bedarf an Informationen zu Hilfen und Hilfseinrichtungen.

Statistik: www.nummergegenkummer.de/presse.html

Im Internet

www.nummergegenkummer.de

Ansprechperson

Christina Wiciok, Projektmitarbeiterin Elterntelefon-Frühe Hilfen, Nummer gegen Kummer e.V.
 Tel.: 0202 259059-27
 Mail: info@nummergegenkummer.de

39 ELTERNTELEFON-STANDORTE BUNDESWEIT

Stand Dezember 2017

